



Pietluttig loonbod

Een stuiver loonsverhoging voor alle medewerkers in de facilitaire callcenters, daar gaan we natuurlijk nooit mee akkoord! Deze mensen moeten onder moeilijke omstandigheden keihard werken om zo veel mogelijk omzet te draaien. En daar slagen ze in, want alleen al de drie grootste callcenterbedrijven boekten het afgelopen jaar een recordomzet van ruim een miljard euro. Maar die winst steken ze liever in eigen zak of die van de aandeelhouders. Dat is ongekend, omdat hun medewerkers moeite hebben om de boodschappen te kunnen betalen. Wij willen dat de werkgevers minimaal de inflatie volgen en meer respect gaan tonen voor hun medewerkers. Recent bezochten we het hoofdkantoor van Webhelp om CEO Van Schijndel, die tevens voorzitter is van de cao-delegatie, over te halen om met ons een goede cao af te spreken. Hij verweet mij een schijnbaar gebrek aan kennis, omdat de medewerkers bij Webhelp wel al méér krijgen dan het wettelijke minimumloon, namelijk 12 euro per uur. Ja dat weet ik maar al te goed. Maar schrijf dit dan ook op in de cao, denk ik dan, en doe niet zo'n pietluttig loonbod van een stuiver. Dan hebben de medewerkers bij de andere bedrijven tenminste ook iéts. Hoewel het zelfs met 12 euro lastig blijft om van je inkomen te kunnen leven, zeker met de huidige inflatie. Daarom houden wij vast aan minimaal 14 euro!

elly.heemskerk@fnv.nl

Vakbond verhoogt inzet voor cao-overleg

FNV Callcenters heeft haar eisen omtrent betere arbeidsvoorwaarden voor de circa 42.500 facilitaire callcentermedewerkers naar boven bijgesteld. De bond wil in de nieuwe cao minimaal algemene prijscompensatie voor alle medewerkers, ter compensatie van de fors gestegen prijzen als gevolg van de inflatie. Maar de bond wil nog meer.

Het overleg over een nieuwe cao sleept zich al sinds oktober vorig jaar voort. 'De werkgevers willen geen enkele concessie doen', vertelt FNV-bestuurder Elly Heemskerk. 'Terwijl zij dankzij de enorme inzet van hun personeel gigantische winsten boeken, komen ze niet verder dan het aanbieden van een loonsverhoging van een stuiver per uur en een pensioenregeling waarvan niemand kan leven.' Omdat ondertussen de inflatie steeds verder oploopt en steeds meer callcentermedewerkers in de financiële problemen belanden, heeft Heemskerk de werkgeversvertegenwoordiging aanvullende cao-eisen gestuurd. 'Op dit moment valt al 1 op 5 werknemers in de contactcenters onder een loonbeslag', aldus de vakbondsbestuurder. 'Door het uitblijven van een cao-akkoord en door de enorme prijsstijgingen

voldoen onze oorspronkelijk voorstellen niet meer. Zelfs als die voorstellen nu één op één worden overgenomen in de cao, gaan de werknemers er enorm in koopkracht op achteruit.' Heemskerk noemt de aanvullende eisen een voorultimatum: 'Als de werkgevers ons niet op zijn minst tegemoet komen, dan zijn we uitonderhandeld en sluiten we acties niet uit. Denk aan werkonderbrekingen voor korte of langere tijd of zelfs stakingen.' In het voorultimatum eist FNV Callcenters minimaal prijscompensatie voor alle medewerkers, een loon van minimaal 14 euro per uur en een eenmalige uitkering van 1.200 euro in de komende maand december. Verder eist de bond onder meer een fatsoenlijke pensioenvoorziening, een thuiswerkvergoeding van 3 euro per dag plus een energiecrisistoelag van 2 euro voor heel 2022.

Krijg jij wat je verdient?



Krijg jij als callcentermedewerker wat je verdient? Wist je bijvoorbeeld dat er voor werken op feestdagen een toeslag geldt van 100 procent? Of dat je in sommige gevallen toch doorbetaald moet krijgen voor feestdagen waarop je vrij bent? Zo zijn er meer afspraken over loon waarop je wel recht hebt, maar niet altijd krijgt. Check daarom je loonstrook. Weet je niet hoe je dit doet, laat je loonstrook dan door de FNV controleren via callcenters@fnv.nl. Ben je nog geen lid, wordt dan lid (<https://www.fnv.nl/lidmaatschap/lid-worden>)



Vakbondslid heeft invloed op een cao

Als vakbondslid heb je invloed op het cao-overleg. Voorafgaand bespreekt een vakbond met zijn leden de volgende voorstellen voor een nieuwe cao. Loon is een belangrijk onderwerp, maar bijvoorbeeld ook werkzekerheid, pensioenen en gezond werken. Vaak houdt een vakbond een enquête onder zijn leden en overige werknemers om erachter te komen welke onderwerpen het belangrijkst worden gevonden. Wanneer de vakbonden met de werkgevers overeenstemming over een nieuwe cao hebben bereikt, kunnen de vakbondsleden stemmen of ze daarmee akkoord gaan. Als er geen meerderheid voor een voorstel is, dan komen de medewerkers in actie.

Laat geen geld liggen

Voor het FNV-lidmaatschap betaal je contributie. Dat bedrag kun je van de belasting aftrekken. Wij maken in zo veel mogelijk cao's afspraken met werkgevers over het teruggeven van een deel van jouw betaalde lidmaatschapsgeld. Hier staat hoe je dat doet.

In het kort:

- Download je 'jaarpogave vakbondscontributie' op <https://www.fnv.nl/service-contact/contributie#>
- Print en onderteken deze
- Lever deze uiterlijk half november 2022 in bij je werkgever
- Maar dat kan ook vroeger of later zijn
- Informeer dus altijd even bij jouw bedrijf



Waarom Greetje 'best strijdbaar' is



Greetje Oolders: 'De negatieve verhalen bleken zeker wat betreft het salaris en de werkdruk helemaal waar'

'Ik heb ooit een salaris gehad dat meer dan het dubbele was van wat ik nu verdien. Terwijl mijn huidige werk zwaarder is en minstens even veel verantwoordelijkheid vraagt. Ik verdien dus eigenlijk schandelijk weinig. Vandaar dat ik best strijdbaar ben.'

Volg ons

ook op Facebook

Voor het laatste vakbondsnieuws over en uit de callcenters: <https://www.facebook.com/fnvcallcenters>
En vergeet ons niet te liken!

Aan het woord is Greetje Oolders (62), agent bij klantcontactcenter Yource in Rotterdam en kaderlid van FNV Callcenters. Tot tien jaar geleden werkte ze als beeldredacteur bij het Dagblad van het Noorden. Maar een fusie, de toename van automatisering en een financiële crisis dwong de krant tot een reorganisatie waarbij zij op straat kwam te staan. 'Ik

heb daarna baantjes gehad in de schoonmaak, maar koos uiteindelijk voor het callcenterwerk. Ik heb daar nog wel even over getwijfeld, want er deden negatieve verhalen de ronde over de kwaliteit van het werk in deze sector.' Bleken die negatieve verhalen waar? 'Nou, als ik kijk naar het salaris en de werk-

druk wel ja. Mijn man en ik kunnen nog net de energierekening betalen en boodschappen doen, maar dan is het geld ook wel op. Vakanties en andere leuke dingen zitten er niet in. En als ons vaste energiecontract van 125 euro per maand straks afloopt, dan gaan we naar 300 euro per maand en wordt het nog lastiger om te overleven.' Oolders vindt het schandelijk dat de callcenterswerkgevers hun medewerkers slechts 0,5 procent loonsverhoging bieden. En hun argument dat het personeel toch ook al profiteert van de wettelijke stijging van het minimum uurloon noemt ze kolder. 'Ze weten donders goed hoe hun medewerkers moeten appelen om rond te komen', zegt ze. 'Terwijl ze zelf alleen maar steeds meer winst maken. Het geld komt met bakken tegelijk binnen. Dan moet toch ook meer dan 0,5 procent voor ons mogelijk zijn? Dat dit niet gebeurt, betekent voor mij dat de werkgevers ons niet zien als volwaardige werknemers.'

'meer dan 0,5 procent moet toch mogelijk zijn?'

Dan moet toch ook meer dan 0,5 procent voor ons mogelijk zijn? Dat dit niet gebeurt, betekent voor mij dat de werkgevers ons niet zien als volwaardige werknemers.'

'Niet luisteren is oliedom'



Bestuurders en kaderleden van FNV Callcenters samen met FNV-voorzitter Tuur Elzinga op bezoek bij Webhelp in Ede

Bestuurders en kaderleden van FNV Callcenters hebben samen met FNV-voorzitter Tuur Elzinga een bezoek gebracht aan het kantoor van Webhelp om te pleiten voor een betere cao. Zij benadrukten opnieuw hun wens om te komen tot een loon van minimaal 14 euro per uur.

In Ede trof de vakbondsdelegatie Ronald van Schijndel, de hoogste baas van Webhelp Nederland en tevens voorzitter van de werkgeversdelegatie aan de cao-tafel. De FNV eist fors betere arbeidsvoorwaarden voor de facilitaire callcentermedewerkers. Hoewel de callcenters de afgelopen jaren mede dankzij de coronapandemie forse winsten hebben geboekt, weigeren zij verder te gaan dan een loonsverhoging van 0,5 procent. Dit eindbod komt neer op een verhoging van 5 cent per gewerkt uur: van 10,29 euro naar 10,34 euro bruto. FNV-voorzitter Tuur Elzinga ziet bij de callcenters 'een schrijnend voorbeeld van de scheefgroei in de samenleving (zie ook het

artikel hierover verderop in deze nieuwsbrief). Winst maken ten koste van medewerkers is een doodlopende weg, al helemaal op een krappe arbeidsmarkt. De gerechtvaardigde roep om een minimumloon van 14 euro klinkt dan ook steeds luider. Het is onfatsoenlijk en oliedom als werkgevers van de callcenters daar niet naar gaan luisteren.' De FNV-delegatie hing in Ede vele tientallen cao-wensen van callcentermedewerkers op aan een lange wachlijn, samen met leuzen als 'Ik ben meer waard dan 5 cent' en 'Wij staan al te lang in de wacht'. De CEO van Webhelp ontving persoonlijk een kleine FNV-afvaardiging, maar deed geen concrete toezeggingen.

'Ik ben meer waard dan 5 cent'

Scheefgroei in Nederland? Nou en of!

Onderzoek van de FNV bevestigt opnieuw de scheefgroei in ons land. Bijvoorbeeld dat als we de welvaart op dezelfde manier waren blijven verdelen zoals we in 1995 deden, iedere werknemer nu jaarlijks vele duizenden euro's méér zou verdienen. Voor mensen met een minimuminkomen oplopend tot wel 16.000 euro, oftewel dik 1.300 euro per maand.

De bond ondervroeg bijna 20.000 leden met uiteenlopende salarissen en uit diverse beroepsgroepen. Uit het onderzoek blijkt dat 34 procent van de ondervraagden maandelijks geen geld overhoudt om te sparen voor grotere uitgaven. Daarbij komt nog eens 29 procent van de geïnterviewden geen geld tekort, tot wel enkele honderden euro's per maand. Heeft bijvoorbeeld een cao afspraken die niet in de wetten staan, bijvoorbeeld over mogelijkheden om een opleiding te volgen. Als er een cao is, geldt deze in plaats van de wet.

Yasmine Houfaty werkte twaalf jaar in een callcenter, werd FNV-kaderlid en geeft nu onder meer als gastdocent voorlichting op middelbare scholen over nut en noodzaak van de vakbond. Ze was aanwezig op de speciale bijeenkomst van FNV Callcenters met vakbondsbestuurders en kaderleden over de scheefgroei in ons land. 'De belangrijkste vraag was hoe we mensen zodanig kunnen activeren dat ze opstaan tegen de uitbuiting door hun werkgevers. Dat is een lastige opgave, maar niet ondoenlijk.' Haar jaren in het callcenter hebben haar strijdbaar gemaakt, zegt ze. 'Lage lonen en hoge werkdruk.

Als je in totaal minder dan zeven minuten besteedt aan toiletbezoek en koffie drinken, wordt dat op je salaris ingehouden. Maar je wordt wel geacht een kwartier voor aanwezig te zijn op de werkplek te verschijnen. De werkgevers worden almaar rijker, en de werknemers betalen de rekening.'

Wat staat in een cao?
In een cao staan afspraken over arbeidsvoorwaarden. Bijvoorbeeld werktijden, beloning, vakantiedagen, pensioenregelingen, regels voor overwerken, regelingen voor ziekte en ongevallen, zwangerschaps- en ouder-schapsverlof, kinderopvang en scholing.



Word vandaag nog lid!

(dat betaalt zich meer dan terug)

Dan betaal je nu slechts € 25,- voor de eerste vier maanden. Maar ook daarna betaalt jouw vakbonds-lidmaatschap zich meer dan terug. Denk onder meer aan gratis juridisch advies en loopbaanbegeleiding, gratis hulp bij je belastingaangifte, gratis rechtsbijstand bij arbeidsconflicten en korting met je ledenpas op diverse producten en diensten. Dus waarom nog twijfelen?

Klik hier (<https://www.fnv.nl/lidmaatschap/lid-worden>)

Kijk voor de volledige contributieregeling op www.fnv.nl/contributie.

Schrijf je

in voor onze nieuwsbrief

<https://www.fnv.nl/cao-sector/ict/callcenters/>
blijf-op-de-hoogte/nieuwsbrief-callcenters